

REVISTA SEMESTRAL ACCIÓN Y REFLEXIÓN EDUCATIVA, N° 42  
Diciembre, 2017 ISSN 1563-2911

## La tutoría en la enseñanza universitaria: Una revisión sistemática de la literatura.

**Mgter. Yadira E.  
Medianero A.\***

\* Profesora Regular  
ICASE -  
Universidad de  
Panamá  
[yadira.medianero@up.ac.pa](mailto:yadira.medianero@up.ac.pa)

**Fecha de  
Entrega:**  
Junio de 2017.

**Fecha de  
Aceptación:**  
Agosto de 2017.

### Resumen

La tutoría se considera una estrategia educativa que apoya el proceso formativo del estudiante, con el propósito de contribuir a minimizar los problemas de reprobación, deserción o demora en la titulación. Ante este escenario, el presente artículo hace referencia a la tutoría en el ámbito de la enseñanza del nivel superior: La conceptualización, las características, áreas de atención y el rol de profesores y estudiantes. Luego se plantea la pertinencia de la tutoría como una actividad inherente a la labor que realizan los docentes universitarios valorando la relación de ayuda y de orientación que brinda el profesor (tutor) a los estudiantes (tutorados) en sus diferentes modalidades: personalizada o en pequeños grupos, ya sea en la modalidad presencial o virtual. El apartado final sintetiza las experiencias tutoriales en la Universidad de Panamá.

### Palabras clave

Áreas de atención, competencia, tutoría.

### Abstract

Tutoring is considered an educational strategy that supports the student's learning process, with the aim of contributing to minimize problems concerning failure, desertion or delay in the completion of program. In this scenario, this article refers to tutoring in the area of teaching at higher learning: the conceptualization, characteristics, areas of focus and the role of teachers and students. Then the work states the relevance of tutoring as an activity inherent to the work carried out by professors assessing the relationship of help and guidance provided by the teacher (tutor) to students (tutored) in its different forms: personalized or in small groups, either on-campus or virtual. The final section summarizes the tutorial experiences at the Universidad de Panama.

### Keywords

Areas of focus, competence, tutoring.

REVISTA SEMESTRAL ACCIÓN Y REFLEXIÓN EDUCATIVA, N° 42  
Diciembre, 2017 ISSN 1563-2911

## INTRODUCCIÓN

Las universidades están comprometidas con la formación técnica, profesional con carácter científico y cultural para la sociedad panameña, además sus conectividades están fundamentadas en los saberes y quehaceres académicos. En estos procesos sujetos por la academia, han de incluirse algunos elementos básicos sobre los que se amalgaman las relaciones sociales e integrales en las personas, estableciéndose vínculos comunicacionales e informacionales, que se gestan en o sobre el proceso enseñanza-aprendizaje, es decir, del estudiante con sus pares homogéneos, los docentes, los administrativos y las autoridades, y viceversa. Recobra importancia la *Tutoría Académica en las universidades*.

*Los nuevos contextos, las nuevas formas de enseñanza y los nuevos objetivos que la sociedad demanda a los sistemas educativos exigen un desarrollo profesional continuo a los profesionales de la educación, que les permita adquirir nuevos dominios y competencias para poder dar respuestas adecuadas e innovadoras ante los sucesivos cambios y reformas que se presentan.*  
(Arredondo, 2007, p.141).

Las universidades, como parte del sistema educativo no son ajenas a los profundos cambios que sufre la sociedad, ya que de ellas hombres y mujeres egresan y ven en la educación, una mejor calidad de vida y su participación como ciudadana activa. En este sentido, las universidades de hoy día en el mundo, también se encuentran en plenos procesos de cambios y con ello, la reestructuración de sus modelos universitarios, para mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, así como la práctica pedagógica del profesor, y a la vez dar respuesta a los problemas que aquejan a

los estudiantes. Algunos son causados por falencias en el capital cultural, estados socio afectivos, bajo rendimiento académico, deficiencias en las comunicaciones y transmisiones pedagógicas o en las metodológicas didácticas, produciéndose con ello, apatía y pereza por los estudios, pocas motivaciones altruistas hacia el logro de hacerse profesional, frustraciones de los contenidos de las asignaturas o carreras, además de circunstancias ocurrientes en la vida de los estudiantes universitarios, estos aspectos están apegados al sistema educativo universitario, los cuales dan origen a: la deserción parcial o total, el rezago en las carreras, el fracaso de las asignaturas, entre otras.

Frente a estos problemas, la Universidad de Panamá comprometida con el nuevo modelo académico de actualización y reestructuración del sistema curricular, contempla la incorporación de las tutorías en las carreras universitarias, ya que los resultados positivos en algunas facultades, muestran avances y recuperación de grupos de estudiantes con bajos rendimientos académicos en las asignaturas, produciéndose con ello, los fracasos, rezagos y las deserciones universitarias. La positividad de las tutorías académicas, son sus evidencias de resultados académicos, además de incorporar hábitos, disciplinas y la elevación de las responsabilidades que asumen los estudiantes, es por eso que dichas tutorías han tenido y siguen teniendo un rol protagónico en estos últimos tiempos en la educación superior. La prueba teórica y empírica de lo manifestado se pueden consultar en numerosas publicaciones al respecto.

Para atender casualmente lo expuesto en el párrafo anterior, aparecen algunas de las últimas publicaciones bibliográficas y documentales que dan cuenta de su importancia, así como del carácter estratégico que tiene la tutoría, en cuanto al mejoramiento en la calidad de la educación y responder en forma pertinente con la dinámica pedagógica y del entorno social, económico, cultural, científico, tecnológico y educativo en la contemporaneidad del presente siglo.

Por otra parte, diferentes enfoques, programas y proyectos de la acción tutorial están presentes en los procesos de transformación o reformas universitarias desde finales del siglo pasado a nivel internacional; esto puede encontrarse en referentes de universidades europeas o del continente americano.

En el caso, de la Universidad de Panamá, en el año 2010 se aprobó en el Consejo Académico el Programa Institucional de Acompañamiento Psicológico a la Tutoría Académica (PIAPTA) y a partir del año académico 2013 se implementó, en las carreras de las Facultades de Derecho y Ciencias Políticas, Economía, Odontología, Ciencias Naturales en el Campus Central, Veterinaria, Carreras del Centro Regional de Veraguas y Panamá Oeste.

La tutoría académica en la educación superior constituye un elemento importante en la formación integral del estudiante que requiere incrementar su rendimiento académico, a través de un conjunto de actividades propuestas por el profesor, con el objetivo de minimizar la deserción, el rezago, abandono o deserción y el ausentismo en las aulas de clases.

Por otra parte, *“la oferta de una tutoría universitaria innovadora puede ser una buena y eficaz herramienta para la construcción guiada del aprendizaje de los estudiantes y de su desarrollo autónomo”* (Cano, 2009, p.182).

También es oportuno señalar, que la tutoría es una modalidad que se enmarca en los principios de prevención y desarrollo de la orientación educativa. Definitivamente las tutorías universitarias, son favorecedoras de buenos resultados, puesto que incluyen en ese proceso educacional, perspectivas motivantes y sobre todo en la comprensión teórica-filosófica y las maneras metodológicas del hacer a través del *practicum*

aulario y *extraulario*, es decir, dándoseles a las cosas académicas, también sentidos e intereses humanizados para su vida.

## MARCO CONCEPTUAL DE LA ACCIÓN TUTORIAL

A la tutoría se le asocia con otras terminologías, como: Ayo, preceptor, mentor, instructor, consejero, guía, orientador etc. que nos lleva a múltiples definiciones.

Sin embargo, para delimitar el marco de referencia y facilitar la comprensión del concepto de “Acción Tutorial” que se utilizará en este escrito tomamos como base una serie de definiciones aportadas por la Real Academia de la Lengua Española, autores reconocidos del campo tutorial, asociaciones universitarias y organismos internacionales, vinculados a la Educación Superior.

Etimológicamente la palabra tutoría se deriva del latín Tutor, que significa defensor, protector, guardián, persona que ejerce la tutela (Vargas, Cerna y García, 2011); por su parte, tutor proviene del verbo Tueor. De manera más específica, tendríamos que decir que su raíz latina es tueri, equivalente a proteger o tutare: Tuor – observo, tues –observas, tueri – observancia, tuti – observado (p.e. “él ha sido observado”), tutum – observado u observación. Como se puede apreciar, involucra la acción de un sujeto que “*mira detenidamente*” la conducta, el comportamiento, el accionar de otro sujeto para posteriormente intervenir en su educación, (Guerrero, 2014, p.1, 2).

Otras definiciones de tutoría:

En cuanto a otros abordajes teóricos sobre las tutorías, cabe mencionar que algunos autores han venido trabajando esta temática académica, con el fin de producir

nuevas formas didácticas en las comprensiones de las asignaturas académicas y sus procesos didácticos que ayuden a facilitar tales aprendizajes. Tanto es así que les presentamos algunas argumentaciones expresadas por autores como Artigot, Lázaro, Asensi y Alañon:

- Artigot (1973) define al tutor como *“el experto cuya principal misión es ocuparse de la integración del alumno en lo que se refiere a su escolaridad, vocación y personalidad”* citado por (Morales 2010, p. 99).
- Lázaro & Asensi (1987), la tutoría supone *“una actividad inherente a la función del profesor, que se realiza individual o colectivamente con los alumnos de un grupo de clase, con el fin de facilitar la integración personal y los procesos de aprendizaje”* citado por (Morales, 2010, p.99).
- Alañon (2000), define la *“Acción Tutorial como aquella acción formativa y orientadora que el profesor ejerce con sus alumnos, a la vez y en paralelo con sus tareas instructivas”*, citado por (Quintanal & Miraflores, 2013, p.32-33).

Este conjunto de definiciones desde una perspectiva evolutiva, deja claro que al profesor le compete una tarea orientadora cuyos propósitos pueden ser variados. Así, en forma amplia, Artigot (1973) plantea la base para lo que se estima son las categorías o tipos de acción tutorial que pueden realizarse desde la cátedra; mismas que hoy son reconocidas como los tres tipos de tutoría que pueden visualizarse en la realidad del trabajo de los profesores. Los otros autores, Lázaro & Asensi (1987) agregan el aprendizaje como eje de la tutoría; y Alañon (2000) agrega la dimensión individual y colectiva en la que los docentes pueden desarrollar dicha acción.

A partir de las citas presentadas, podemos señalar que la tutoría se concibe como un proceso de ayuda, de orientación, que se produce por medio del diálogo entre el profesor – tutor y el tutorado (estudiante) en un ambiente de trabajo interactivo, integrador, participativo, dinámico y de respeto mutuo.

La dinámica del concepto de tutoría incorpora otros elementos que complejizan y amplían su contenido. Así, se le considera como una habilidad que debe formar parte de la formación de los docentes tal como propone (Lázaro, 2008, p.119), quien define la función tutorial como *“una competencia educativa inmersa en la perspectiva orientadora y de asesoramiento del aprendizaje, no solo instructivo, que todo educador ha de ejercer como tutela del proceso formativo de acompañamiento”*, citado por (ICESAG, 2012, p.4).

Se pone a tono, de esta manera con la jerga de modo al incluir el concepto de competencia en la definición. Pero además, se afina la conceptualización con la especificación de algunas de sus características básicas.

Una conceptualización más amplia de la acción tutorial que incluye una gama de sus elementos constitutivos la encontramos en la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (1995), en la que plantea que la tutoría:

- Constituye un proceso continuo, no puntual.
- Desarrolla de forma activa y dinámica para que facilite la construcción por parte del alumno de su propia visión del mundo y de los demás.
- Debe estar planificada sistemáticamente con una previsión a medio y largo plazo, en períodos equivalentes a las correspondientes etapas educativas.
- Supone un proceso de aprendizaje.
- Implica una actividad que requiere la complementariedad mediante la colaboración de todos los agentes educativos implicados: familia, profesorado, alumno y a la misma institución educativa.
- El currículo escolar debe ser el marco donde se desarrollan las actividades tutoriales.
- Aunque la tutoría de un grupo concreto debe ser asignada a un profesor

o profesora, las actividades deben desarrollarse desde una perspectiva interdisciplinaria.

También agregamos a estas conceptualizaciones sobre las tutorías, que deben facilitar las actividades que propicien que cada alumno y alumna conozca estrategias y se ejercite en técnicas para su propia auto-orientación, citado por (Morales, 2010, p. 99-100).

Fresan (2001) citado por Baltazar y Salgado (2013) señala que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) define la tutoría:

*Como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual y grupal, ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su currículo formativo; lo que puede considerarse como elemento indispensable para la transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior (p.3).*

## CARACTERÍSTICAS DE LA ACCIÓN TUTORIAL

El andamiaje de la acción tutorial que hace referencia a: las características, los objetivos, los elementos que fortalecen la acción tutorial, tipos, fases, áreas, competencias del profesor, deberes y derechos del estudiante, técnicas e instrumentos lo hemos desarrollado sobre los siguientes postulados: Quintanal y Miraflores, (2013); Becerril (2009); Oro (2009); Cisneros & Rodríguez (2004).



En la Figura N°1 se resume las características en la que se fundamenta la tutoría.

**Figura 1: Características de la acción tutorial**



**Fuente:** Elaborado por la autora, 2015.

La tutoría, en aras de garantizar la permanencia del estudiante, asume los siguientes compromisos:

- Preve toda dificultad que impida el buen rendimiento académico de los alumnos.
- Persiste hasta ver cumplidas en los estudiantes sus metas y el desarrollo de sus potencialidades.
- Precisa el conjunto de actividades analizada y discutidas, por parte del tutor con la coordinación. Considerando el horario, lugar, recursos para la atención; cimentado en las buenas relaciones interpersonales.
- La tutoría consolidada en el estudiante, atiende todos los aspectos de su crecimiento y desarrollo, como persona.
- La tutoría es un derecho para todos los estudiantes, sin distingo de raza, religión, estatus social, discapacidad.

### **OBJETIVOS DE LA ACCIÓN TUTORIAL:**

- Coadyuvar por medio de la atención personalizada a la formación integral de los tutorados.
- Redefinir la práctica docente desde la noción que el profesor- tutor tenga de los estudiantes - tutorados, a fin de lograr los propósitos establecidos en el Modelo Educativo.
- Crear los espacios de debate y meditación entre los docentes, para los problemas que aqueja a los tutorados, con el propósito de buscar acciones preventivas.
- Brindar seminarios, diplomados a los profesores, para que el trabajo que realizan como tutores sea efectiva y eficaz.
- Ejecutar actividades que contribuyan a la integración del estudiante - tutorado a la vida universitaria, logre un desarrollo pleno, sea capaz de trabajar en equipo y en un ambiente colaborativo.
- Informar a los estudiantes de los recursos y servicios que ofrece la institución para buen desempeño académico.
- Asesorar al estudiante- tutorado sobre estrategias de aprendizajes que le permita tener un mejor desempeño académico.

### **ELEMENTOS QUE FORTALECEN LA ACCIÓN TUTORIAL**

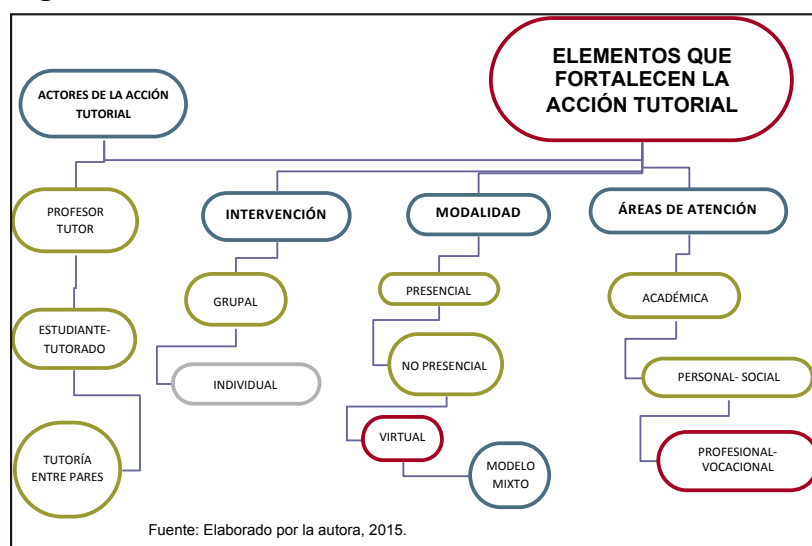
Entre los elementos que le dan fortalezas a las acciones y dinamizaciones desde los métodos tutoriales, se puede mencionar que:

*La tutoría universitaria se perfila como uno de los factores necesarios de apoyo y asesoramiento didáctico-curricular y psicopedagógico que favorece la calidad e innovación del aprendizaje, potencia el desarrollo formativo y profesional de los estudiantes y*

*mejora las relaciones y acciones de acogida, bienestar académico y social entre éstos, los profesores y la propia institución. (Cano, 2009, p.195)*

La cita antes expuesta, es un aporte útil para resaltar los elementos que configuran y fortalecen la acción tutorial.

**Figura 2**



La acción tutorial como una función integrada a la práctica docente, permite la construcción de espacios para la reflexión, la socialización, el seguimiento continuo a los estudiantes, aplicado al: saber aprender, saber ser, saber hacer, saber convivir.

Los elementos de la acción tutorial que se observan en la figura 2, se desarrollan en tres fases: de inicio, de seguimiento y de evaluación. Veamos en qué consiste cada una de ellas.

### **Tipos, fases y áreas de la tutoría**

Para ampliar lo relacionado a la tutoría es preciso considerar los estilos, las fases y las áreas que la organizan. En ese sentido, los tipos de tutoría en la modalidad presencial pueden ser: básica (informal), por Iniciativa propia del profesor (formal o informal) y por medio de un programa tutorial, ya organizado y planificado (formal). Veamos en qué consisten, cada una:

**Tutoría Básica:** es la tutoría informal que el profesor brinda a los estudiantes finalizada la hora de clases, sin ninguna planificación. Tiene que ver con la teoría que enseña el profesor o actividades o prácticas que los estudiantes no entienden cómo desarrollar.

**Tutoría por Iniciativa Propia:** es la tutoría que brinda el profesor voluntariamente para aclarar las dudas de los estudiantes sobre el tema dado u otra información de carácter académico. Esta puede ser formal cuando el profesor conoce o ha sido capacitado como tutor para organizar y planificar la actividad. O, informal sin ninguna planificación, el profesor puede atender al estudiante en otro sitio propicio para la tutoría.

**Tutoría por programas:** es la tutoría sistematizada, donde existe una comisión dentro de la unidad académica que asigna a un profesor para brindar la tutoría, ya sea en la modalidad presencial o virtual. Existen diversas tutorías, como son:

La tutoría de acompañamiento, que se le brinda a los estudiantes desde que inician hasta que culminan sus estudios, es la tutoría académica. Tiene que ver con la vida universitaria, los trámites administrativos, otras.

Tutoría por asignatura, se aclaran las dudas o dificultades que presentan los estudiantes en las materias que se enseñan.

La tutoría de investigación, asesora a los estudiantes durante todo el proceso del trabajo de tesis.

La tutoría de la práctica profesional, los seminarios o el servicio social.

La fase de inicio es la etapa de acogida e integración del alumno de primer año a la comunidad universitaria. Esta fase busca:

- Promover en los estudiantes de pre ingreso el sentido de identidad y pertenencia a la vida universitaria, facilitando así su adaptación e integración fuera o dentro de la institución.
- Facilitar información que ellos/as, requieran para realizar sus trámites administrativos.
- Orientar al estudiante acerca del desarrollo de su carrera, como apoyarlo a enfrentar las dificultades que se le presenten durante el proceso de formación.

La fase de seguimiento, la tutoría es integral y se concreta en las tres áreas en las que se enfoca la Orientación Educativa.

**Figura 3**  
**Áreas de acción tutorial**



**a. Área Académica:** La tutoría se define aquí como el proceso de acompañamiento a los estudiantes durante los estudios, para ayudarlos a solucionar problemas educativos, como el bajo rendimiento académico, carencia de técnicas y hábitos de estudios efectivo, poca orientación para enfrentar las prácticas profesionales u otras actividades establecidas en el Plan de Acción Tutorial.

**b. Área Personal:** Su finalidad es el desarrollo de las competencias que le permitan a los estudiantes adquirir los aprendizajes en un ambiente armónico y de colaboración, como el pleno desarrollo de una personalidad proactiva capaz de enfrentar asertivamente los cambios y retos actuales constituidos por la sociedad del siglo XXI. Entre los aspectos a tratar en esta área, tenemos: habilidades sociales, valores, respeto a las

diferencias individuales, autoestima y auto concepto, cultivo de actitudes positivas, construcción de la identidad, construcción de relaciones interpersonales sanas y equilibradas, entre otras.

**c. Área Vocacional- Profesional:** Se pretende lograr en el estudiante tomar decisiones asertivas en relación al interés que siente hacia su profesión o trabajo académico, como el desarrollo de las competencias para ejercer su labor profesional y laboral con éxito, propuesto en el proyecto de vida donde se establecen las metas que desea lograr el alumno en cualquiera disciplina.

Las áreas descritas están vinculadas a las propuestas por autores como Alaño (2000); Álvarez (2008); Feixas (2001); quienes hacen referencia a la definición de los cuatro parámetros claves de la función de la acción tutorial, citado por Quintanal y Miraflores (2013, p.35):

- La Guía de incorporación al medio universitario (primeros cursos);
- El Apoyo académico (enseñar a estudiar, motivar, informar sobre la asignatura en cuestión, etc.);
- La Orientación y atención a las necesidades personales (fomenta la autonomía y responsabilidad, informar sobre los derechos y obligaciones, encauzar sus demandas e inquietudes, orientarles sobre la manera de resolver dificultades);
- La Orientación profesional (posibles salidas profesionales, información de curso, seminarios y congresos, bibliografías actualizadas, etc.).

En este mismo escenario, (Badillo, 2007, p.5), concluye señalando en su escrito que:

Los efectos que puede tener la atención personalizada que se brinda al estudiante a través de la tutoría, constituyen un recurso de gran valor y contribuyen a:

- La adaptación del estudiante al ambiente escolar;

- El fortalecimiento de sus habilidades de estudio y de trabajo mediante el apoyo en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje;
- El desarrollo de su capacidad crítica y creadora;
- El impulso a su evolución social y personal;
- El abatimiento de los índices de reprobación y rezago escolar;
- La disminución de las tasas de abandono de los estudios; y la mejora de la eficiencia terminal.

Para finalizar con las fases de la tutoría, tenemos la fase de evaluación que es un elemento de gran relevancia, para valorar todo el proceso de la Acción Tutorial planteado en un plan. El Plan de Acción tutorial (PAT), Espinar (2004) lo define como *“la programación de actividades, secuenciadas temporalmente sobre la base del análisis de necesidades del alumnado...y que suelen agruparse en torno a necesidades de información, formación y de orientación”* (Quintanal y Miraflores, 2013, p.59).

Al mismo tiempo, el PAT lo integran un equipo de profesionales encargados de la estructuración y planificación, entre ellos podemos mencionar: el coordinador, profesor- tutor y el estudiante- tutorado. El equipo encargado del PAT es parte del proceso evaluativo. Para evaluar el trabajo desarrollado y los objetivos del PAT, debemos partir de cuatro preguntas referidas por (Quintanal y Miraflores, 2013, p.77), como son:

- ¿A quiénes? - A todo el equipo.
- ¿Qué evaluar? - Los objetivos, las funciones y competencias del equipo.
- ¿Cómo evaluar? - Se requiere de instrumentos, como: fichas, informes, memorias, cuestionarios, encuestas, etc.
- ¿Cuándo evaluar? - El proceso suele ser al inicio, durante el curso académico y al final del curso académico.



Por otra parte, tenemos los recursos tecnológicos, en los cuales nos podemos apoyar para el desarrollo y la evaluación del Plan. La información recabada permitirá la elaboración de la memoria que es no más que una síntesis del trabajo realizado, los logros alcanzados, las dificultades encontradas, información que ayudará a tomar decisiones y hacer los ajustes al Plan para cursos posteriores.

De las propuestas anteriores y de la complejidad de la acción tutorial en el nivel universitario, se infiere que los responsables de este trabajo deben poseer experiencia y conocimientos, además de cualidades que les permitan tener éxito en ese cometido; es decir, si se utiliza la terminología más en boga en este momento, el profesor universitario que asuma esa responsabilidad debe ser una persona competente para tal cargo.

### **COMPETENCIAS DEL PROFESOR - TUTOR**

El profesor universitario no solamente transmite conocimientos, sino que debería ser un líder que estimula y promueve el pleno desarrollo de las potencialidades en sus estudiantes.

*El tutor es el profesional que guía el proceso formativo del alumno con una perspectiva de formación integral, le orienta y acompaña durante su trayectoria escolar; estimula la capacidad de responsabilizarse de su aprendizaje y formación; está capacitado para identificar situaciones problemáticas con el propósito de brindar atención oportuna a las necesidades académicas, de adaptación al medio escolar, y socio afectivas. (Badillo, 2007, p.12).*

En este orden de ideas, se requiere que el profesor (tutor) tenga clara comprensión de la filosofía educativa en que se fundamenta su labor, de experiencia académica en su especialidad y de las competencias, para que pueda desempeñar su rol de tutor con un alto perfil profesional.

De acuerdo a la Real Academia Española, la palabra “competencia” se deriva del lat. “*competentia*” que significa “*Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado*”.

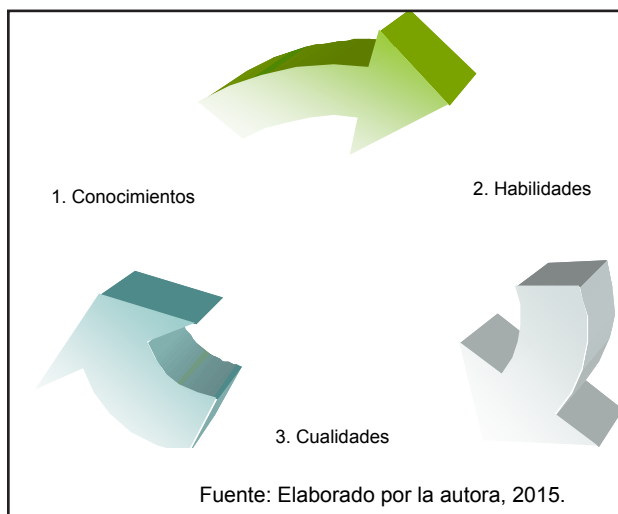
El término de “*competencia*” se ha señalado en múltiples definiciones, con enfoques diferentes (psicológicos, económicos, sociales, entre otros), para orientar el desarrollo de los procesos educativos.

Conviene ampliar desde las concepciones de los autores Gonczi & Athanasou (1996), quienes expresan que:

*Las competencias no podrían abordarse como un comportamiento observable solamente, sino como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones diversas donde se combinan conocimiento, actitudes, valores y habilidades con las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. (Tobón, 2008, p.47).*

Dadas las condiciones que anteceden, señalamos las competencias que debe poseer el profesor – tutor.

**Figura 4**  
**Dimensiones de la acción tutorial**



El contenido de las dimensiones propuestas en el esquema anterior es el siguiente.

**a. Dimensión: Conocimientos**

El profesor- tutor debe poseer los conocimientos mínimos en cuanto a la acción tutorial, objetivos, estilos de aprendizaje, áreas de atención, entre otras. Cuanto más información y preparación adquiera, mejores resultados obtendrá para las próximas tutorías.

En este sentido el profesor tutor debe poseer las competencias que le permitan:

- Participar en las reuniones que realice la coordinación tutorial.
- En la organización y elaboración del Programa de Tutoría.
- En el plan de trabajo tutorial.
- En los elementos y métodos de evaluación del Plan de Acción Tutorial.
- Realizar un diagnóstico de necesidades e intereses de los tutorados que atiende.
- Comunicar los servicios que ofrece la institución, por medio de las Vicerrectorías

o Asociaciones Estudiantiles (becas, apoyo económico, actividades extracurriculares y biculturales, etc.)

- Apoyar al tutorado en el proceso de adaptación en la Institución.
- Canalizar las demandas e inquietudes que presente el estudiante- tutor, durante su trayectoria académica.
- Apoyar al tutorado en la gestión de trámites administrativos.
- Asesorar en la opción de trabajo de grado.
- Informar, de acuerdo a la norma, los deberes y derechos que tienen los estudiantes universitarios.
- Intervenir ante cualquier problema que interfiera en el buen desempeño académico del estudiante - tutor.
- Asistir puntualmente a las sesiones de tutorías, en un ambiente donde prevalezca el respeto y la confidencialidad.
- Implementar acciones académicas que promueven la participación activa del estudiante- tutor.
- Poseer un amplio conocimiento de la carrera en la que se encuentra inscrito el tutorado.

#### **b. Dimensión: Habilidades**

- Brindar a los estudiantes estrategias que les permitan tomar decisiones inteligentes.
- Mantener una comunicación asertiva con sus tutorados.
- Formas de establecer una buena comunicación con sus tutorados y otras personas.
- Crear un ambiente de trabajo colaborativo.
- Orientar a los estudiantes para que sean capaces de tomar decisiones adecuadas.
- Manejar y usar las tecnologías emergentes (entornos colaborativos, web, semántica, realidad aumentada, móviles, etc.), como herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica (chat, foros, correo electrónico, etc.).

- Emplear estrategias para la resolución de problemas, de sensibilidad y de los estudios.

### **c. Dimensión: Cualidades**

Esta dimensión es fundamental en la acción tutorial, para promover la motivación y la participación activa de los estudiantes.

- Ser empático, o sea, comprender al estudiante tutorado.
- Saber escuchar.
- Saber comunicarse.
- Propiciar un clima de confianza.
- Respeto a la integridad del tutorado.
- Mantener la confidencialidad del/los estudiante/s bajo su tutoría.
- Ser congruente en su forma de actuar.
- Poseer estabilidad emocional.
- Poseer una actitud positiva.
- Ser dinámico e innovador.
- Ser responsable.

En síntesis, las dimensiones antes descritas contribuirán a que la tutoría que realicen los profesores sea exitosa y de provecho para que los estudiantes logren obtener sus titulaciones y las competencias profesionales que les permitirán insertarse en el mercado laboral. Por otra parte, el estudiante debe responsabilizarse en asistir y cumplir con las actividades y sugerencias que le proponga el docente: estos deberes de los estudiantes tienen como contraparte derechos que le asisten y que deben considerarse en las acciones de tutoría.

## **DERECHOS DEL ESTUDIANTE TUTORADO**

Consideramos que los estudiantes universitarios tienen derecho a:

- Tener el horario de las fechas y horas de atención, por parte del tutor.
- Ser escuchado.
- Ser respetado.
- Conocer las actividades establecidas en el Plan de Trabajo Tutorial.
- Recibir orientación de su tutor para resolver los problemas que afectan su rendimiento académico.
- Ser visitado por el tutor para dar seguimiento a sus actividades académicas.
- Recibir retroalimentación en aspectos personales y su futuro profesional con base a su desempeño.

## **DEBERES DEL ESTUDIANTE TUTORADO**

- Cumplir con las fechas y horas de las sesiones, como de las entrevistas establecidas en el Plan de Trabajo Tutorial.
- Cumplir con las actividades o sugerencias dadas por el tutor para la resolución de los problemas que presente durante su trayectoria académica.
- Notificar al tutor de los contratiempos o problemas que impidan su asistencia a las sesiones.
- Informar a su tutor de los problemas que estén afectando su desempeño académico.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EMPLEADOS EN LA TUTORÍA**

Para lograr todo lo antes expresado, el profesor – tutor debe conocer y utilizar varios instrumentos y técnicas, que le permitirán realizar una labor científica y de calidad.

Plan de acción tutorial

- El diagnóstico de necesidades.

- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Encuestas.
- La observación.
- Registro anecdótico.
- Técnicas de aprendizajes.
- Técnicas de estudio.
- Técnicas de relajación y de memoria.

Los profesores – tutores de las asignaturas, los profesores – tutores académicos, el coordinador, han de desarrollar el plan de acción tutorial a partir de una reflexión participada, que oriente la planificación y las actividades para la implementación.

El profesor- tutor ha de partir de un diagnóstico, para detectar los problemas que puedan obstaculizar el buen desempeño académico de los estudiantes.

El cuestionario, la entrevista, la encuesta, la observación y el registro anecdótico son instrumentos que proveen información valiosa al profesor- tutor, para tomar las decisiones correctas y establecer acciones de mejoras.

En este sentido, la atención e intervención que realice el tutor debe precisar un conjunto de técnicas que orienten la resolución de problemas académicos, personales y profesionales.

## **PERTINENCIA TUTORIAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

El concepto de pertinencia de las Instituciones de Educación Superior (IES) se vincula con “*el deber ser*” de las instituciones, es decir, con una imagen deseable de las mismas. (Rodríguez y Marcano, 2007, p.13).

En este sentido, el “*deber ser*” de las IES implica “*compromiso*”, “*responsabilidad*”, “*cambios*” en el accionar educativo para atender a las reclamaciones de diversos sectores sociales y productivos que se manifiestan en fenómenos diversos, asociados a una presumible falta de pertinencia de la enseñanza universitaria, como: la débil articulación entre los distintos niveles del sistema educativo, que se expresan en situaciones de abandono, bajo rendimiento, fracasos, cambio de carrera, dilación en la finalización de los estudios o abandono definitivo de los estudios universitarios.

De manera que, las instituciones de educación superior están obligadas a crear estrategias de atención para el tratamiento a los problemas educativos, como son: la deserción, el rezago, los cambios de carreras, el bajo rendimiento que impiden la permanencia de los estudiantes. Considerando, también, la diversidad de las situaciones que les acontecen en su vida cotidiana, y de las que emergen de la desarticulación entre los niveles del sistema educativo.

La Universidad de Panamá no escapa a estos problemas que afectan el buen desempeño académico de los estudiantes, que podemos percibir cuando se conversa con profesores que hablan de los problemas que presentan los estudiantes en sus asignaturas. Algunos de estos problemas, los observamos en la disminución de la matrícula en el segundo semestre con respecto al primero.

Este apartado resalta la importancia que tiene la acción tutorial, como estrategia que se justifica en la relación de ayuda y acompañamiento que efectúa el profesor- tutor con el estudiante durante la estadía en la carrera. Lo que implica que el estudiante, aprenda a ser capaz de dirigir y regular su forma de aprender.



En este sentido las instituciones de educación superior deben considerar el uso de esta estrategia, la cual podemos ver desde dos vertientes: una es la eficiencia donde salgan la mayor cantidad de estudiantes egresados de acuerdo a la cantidad que entra y la otra, mejorar el desarrollo personal y profesional del estudiante.

Los autores Quintanal y Miraflores citan la *función tutorial* “*como un pilar que sustenta y hasta justifica las transformaciones universitarias...se interesa por el ser humano... su desarrollo personal, social y profesional, en términos de cambio, con un carácter proactivo*” (2013, p.8).

En este sentido, la función que desempeña el profesor - tutor es de un orientador que acompaña al estudiante durante el proceso de formación hasta la culminación de los estudios universitarios.

De modo que, la tutoría académica en la educación superior, como enunciamos en el marco conceptual, es una modalidad inherente a la orientación educativa, para acompañar y guiar al estudiante a potenciar su desarrollo humano, para adaptarse favorablemente a los cambios de la sociedad, y desempeñarse eficazmente en todos los ámbitos de la vida (profesional, social, político, laboral, entre otros).

## **EXPERIENCIA TUTORIAL DE LAS UNIVERSIDADES PANAMEÑAS**

En la Universidad de Panamá la tutoría ha estado presente en distintos momentos y en diferentes unidades académicas. Por ejemplo, en la Facultad de Arquitectura, a raíz del golpe militar de octubre de 1968, que afectó a muchos estudiantes y en especial a los que estaban por graduarse. La Institución tuvo que realizar la labor de seguimiento y tutoría, para lograr que los estudiantes culminaran sus estudios sin contratiempos académicos en muy poco tiempo.

Por otra parte, la Institución presenta en el Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016, entre sus estrategias el Programa Institucional de Acompañamiento Psicológico a la Tutoría (PIAPTA), coordinado por la Dirección de Orientación Psicológica como unidad adscrita a la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Panamá. Este programa fue aprobado en el Consejo Académico en el año 2010; y en el año 2013, se implementó en las Facultades de Derecho y Ciencias Políticas, Economía, Odontología, Ciencias Naturales en el Campus Central, Veterinaria, Carreras del Centro Regional de Veraguas y Panamá Oeste. Su objetivo es brindar acompañamiento a los estudiantes que inician el proceso de adaptación a la vida universitaria, con el propósito de dar respuestas a los problemas educativos que impiden el buen desempeño académico de los alumnos, y así prevenir la deserción y el rezago escolar. Cada Facultad dispone de una Comisión del PIAPTA, integrada por:

- Psicólogo coordinador del Acompañamiento Psicológico.
- Coordinador (es) de Tutoría (s) Académica (s) de Disciplina (s).
- Tutor (es) Académico (s).
- Personal de apoyo logístico: Secretaria de la Comisión de Acompañamiento Psicológico y Tutoría, y personal técnico informático.

En este sentido, el programa ha elaborado tres documentos para el cumplimiento de los objetivos propuestos, tenemos:

- La Guía didáctica para el psicólogo
- Los Lineamientos
- El reglamento.

Los documentos antes señalados, pretenden de forma muy clara y precisa presentar las pautas, estructura, estrategias sobre la cual se fundamenta el PIAPTA.

En la actualidad, las unidades académicas, como: Economía, Administración Pública vienen desarrollando las tutorías. Por otra parte, la Facultad de Informática desde 2007 ofrece el programa de Especialización, donde han egresado más de 450 especialistas hasta la fecha y nuevos alumnos se van incorporando al programa. El Diplomado de Formación de Tutores en Ambientes Virtuales de Aprendizaje tiene el objetivo de capacitar a los participantes en las competencias y estrategias básicas que le permitan desarrollar de forma efectiva la docencia en entornos virtuales de aprendizajes.

La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado de la Universidad de Panamá en su Reglamento de Estudios de Postgrado, aprobado en Consejo Académico Reunión No. 21-06 celebrado el 7 de marzo de 2006 y por el Consejo General Universitario, Reunión No. 1-07 celebrado el 18 de enero de 2007, señala en el Capítulo IV del Programa de Maestría en el párrafo del Artículo 8, lo siguiente:

Parágrafo: Los tutores son académicos de tiempo completo que guían el proceso de formación del estudiante de Maestría o Doctorado hasta la culminación de sus tesis. Ellos forman parte del sistema tutorial que se regirá por un reglamento especial aprobado por el Consejo de Investigación.

En otra línea de acción, la Universidad de Panamá señala también el concepto de tutor para el nivel de postgrado. Los tutores deben tener el grado de Doctor en los Programas de Doctorado, o de Doctor o Maestría en los Programas de Maestría, además de reconocida experiencia investigativa (Programas Académicos) o profesional (Programas Profesionales) y competencias para trabajar en equipo y liderar grupos para la investigación o la aplicación de conocimiento de alto nivel.

En los programas de Doctorado, los tutores asignados dictarán solamente tres (3) horas de Pregrado o un (1) curso de Postgrado; en los de Maestría, dictarán nueve (9) horas en Pregrado o dos (2) cursos de Postgrado; o seis (6) horas de Pregrado y un (1) curso de Postgrado, por semestre o período académico. Todos los tutores dedicarán el resto de su tiempo completo al programa correspondiente, donde desarrollarán algunas de las funciones de docencia, investigación, extensión, producción o servicios especializados.

La tutoría como línea de acción pedagógica, bien organizada y ejecutada por los actores responsables, no solo contribuirá a mejorar los procesos educativos, sino a responder a las demandas de la sociedad y del mercado laboral.

### **Conclusiones**

- La acción tutorial es una función inherente a la labor educativa del profesor universitario en estos último años, nos permite afirmar la importancia que se le ha otorgado como una estrategia innovadora al servicio de la formación integral del estudiante, lo que indica que es un elemento clave para mejorar la calidad del proceso de enseñanza y de aprendizaje en las universidades.
- La acción tutorial se constituye como un proceso de ayuda enmarcada en la orientación educativa bajo los enfoques de desarrollo y de prevención para acompañar al estudiante en su formación universitaria, apoyándolo a superar las dificultades y obstáculos durante su estadía en la universidad.
- La tutoría ha demostrado ser un componente estratégico para que las universidades atiendan las dificultades que presentan los estudiantes durante

su estancia universitaria y debe estar integrada en el modelo académico de la universidad.

- La tutoría debe ser parte de la actualización del profesor universitario, la cual puede comprender entre otras competencias las siguientes: Debe conocer en qué consiste la labor de tutoría, cuáles son las funciones y competencias, cómo debe atender al estudiante, qué estrategias e instrumentos de intervención debe utilizar, sus limitaciones y saber que requerirá del apoyo de los especialistas (psicología, trabajo social, servicios médicos, entre otros), para dar respuesta a los problemas del estudiante, siempre y cuando el estudiante esté anuente y lo autorice.
- El profesor - tutor debe ser capaz de crear el rapport, los espacios de reflexión en un ambiente de armonía para un trabajo efectivo y de provecho a los estudiantes, donde prevalezca el respeto y la confidencialidad de la información que le proporcione el alumno.

## Referencias

Arredondo S., Castillo. (2007). Tutoría de la UNED ante los nuevos retos de la convergencia europea. Madrid. Recuperado de: <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/36347/014200830>.

Badillo Guzmán, Jessica. (2009). La Tutoría como Estrategia viable de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior. Reflexiones en torno al curso. México. Recuperado de: [https://www.uv.mx/cpue/num5/practica/completos/badillo\\_tutoria.pdf](https://www.uv.mx/cpue/num5/practica/completos/badillo_tutoria.pdf).

Baltazar Guevara, A. & Arzate Salgado, N.A. (2013). El Concepto de Tutoría Académica una definición estudiantil. México. Recuperado de: <http://www.transformaciontutoria.html>.

Becerril Jiménez, L. E. (2009). La Actitud del Tutor y el Tutorado ante el Programa Institucional de Tutorías en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad – Ajusco. Título de Licenciatura, UPN, México, D.F. Recuperado de: <http://200.23.113.59/pdf/26726.pdf>.

Cano González, Rufino. (2009). Tutoría Universitaria y Aprendizaje por Competencia ¿Cómo lograrlo? España. Recuperado de: <file:///C:/Users/Yadira/Downloads/Dialnet-TutoriaUniversitariaYApr.pdf>

Diccionario de la Real Academia Española. (2005). Espasa- Calpe. España.

Diccionario WordReference. [Versión electrónica]. <http://www.wordreference.com/es/>.

García Pérez, Sara Lilia. (2010). El Papel de la Tutoría en la Formación Integral del Universitario. Tiempo de Educar. Vol. 11, Num. 21. Toluca, México. Recuperado de: [http://www.uaa.mx/direcciones/dgdpdescarpapel\\_de\\_la\\_tutoria.pdf](http://www.uaa.mx/direcciones/dgdpdescarpapel_de_la_tutoria.pdf).

Guerrero Ramírez, M.A. (2014). Ensayo: “La Tutoría Docente, un Eslabón más de los Fines Educativos. CONALEP Temexico Morelos. México. Recuperado de: <https://www.google.com/?-+Engel+1989>.

Morales Moreno, A. B. (2010). La Acción Tutorial en Educación. Revista: Educativa Digital, Hekademos, 7, 95-114. Recuperado de: [file:///D:/Dialnet-LaAccionTutorialEnEducacion-3745701%20\(1\).pdf](file:///D:/Dialnet-LaAccionTutorialEnEducacion-3745701%20(1).pdf).

Ortega López, Aracelis. (2003). La Tutoría en la Universidad. Guadalajara, México. Recuperado de: <http://148.202.105.12/tutoria/pdf/f010301.pdf>.

Plan de Acción Tutorial. (2003). ICESAG: España. Recuperado de: [http://www.cesag.org/wp-content/uploads/2013/06/pat\\_2012.pdf](http://www.cesag.org/wp-content/uploads/2013/06/pat_2012.pdf).

Programa de Formación de Tutores en Entorno Virtuales. Facultad de Informática. Universidad de Panamá. Panamá. Recuperado de: <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/.../EL%20E-LEARNMO%20>.

Programa Institucional de Tutoría (PIT)-FESC. (2013). México. Recuperado de: [http://www.cuautitlan.unam.mx//programa\\_tutorias/.pdf](http://www.cuautitlan.unam.mx//programa_tutorias/.pdf).

Quintanal Díaz, J. & Miraflores Gómez, E. (2013). Un Modelo de Tutoría en la Universidad del Siglo XXI. Madrid: Editorial CCS.

Rodríguez, Lucrecia; Marcano, Noraida. (2007). Evaluación Institucional, calidad y pertinencia de las instituciones de educación superior. Redalyc-Omnia, Vol.13, núm. 2. Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73713202>.

Sánchez T., Eva M. (2013). Evaluación de la Calidad de un Proceso de Tutoría de Titulación Universitaria: La Perspectiva del Estudiante de Nuevo Ingreso en Educación. Universidad de Salamanca. REOP., vol. 24, nº 2 cuatrimestres. España. 99 páginas. Recuperado de: <http://www.uned.es/reop/pdfs/2013/>.

Tobón, S. (2006). Formación Basada en Competencias. Pensamiento Complejo, Diseño Curricular y Didáctica. Colombia: Ecoe.

Universidad de Panamá. (2006). Reglamento de Estudios de Postgrado. Panamá. Aprobado en Consejo Académico Reunión No. 21-06 celebrado el 7 de marzo de 2006 y por el Consejo General Universitario, Reunión No. 1-07 celebrado el 18 de enero de 2007. Recuperado de: <http://www.up.ac.pa/postgrado/documentos/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20ESTUDIOS%20DE%20POSTGRADO>.

Universidad de Panamá. (2009). Modelo Educativo y Académico de la. Recuperado de [http://www.up.ac.pa/ftp/2010/d\\_planificacion/.pdf](http://www.up.ac.pa/ftp/2010/d_planificacion/.pdf).

Universidad de Panamá. (2013). Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016. Panamá. Aprobado en Consejo Académico Ampliado. Acuerdo N° 24-13 de 18 de julio de 2013. Recuperado de: <http://www.up.ac.pa/ftp/2010/principal/tesarrolloInstitucional2012-2016.pdf>.

Universidad de Panamá. Facultad de Arquitectura. (s/f). Experiencia Tutorial Panamá. Recuperado de: <http://www.up.ac.pa/PortalUp/FacArquitectura.as>.